



HACIA UNA INDUSTRIA DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS SIN PAPEL

La Automatización de Pedidos en
departamentos de Servicio al Cliente
y Administración de Ventas

HACIA UNA INDUSTRIA DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS SIN PAPEL

La Automatización de Pedidos
y Documentos Afines Como
Ventaja Competitiva



ÍNDICE

Introducción	3
Caso de Éxito: Agua Mineral San Benedetto.....	4
El Problema de Raíz: Los Métodos de Proceso Tradicionales	5
La Respuesta: El Proceso Automatizado de Gestión de Pedidos.....	6
Beneficios de Liberarse del Papel	7
Cómo Funciona la Automatización: Instantánea de la Solución	8
Opciones de la Solución: Donde la Automatización Aporta Valor	9
Conclusión	10
Acerca de Esker	10
Más información	10

INTRODUCCIÓN

PORQUE EL PROCESO DE PEDIDOS ES FUNDAMENTAL

El proceso de los pedidos y de otros documentos entrantes es un factor crítico para todas las empresas. Pero para las del sector de Alimentación y Bebidas, lo que sucede entre que un pedido se emite hasta que se recibe tiene aún mucha mayor importancia. ¿Por qué? **He aquí las principales razones:**



Cuestión de tiempo

La velocidad y la precisión de la cadena de suministro es si cabe más importante en el sector de Alimentación y Bebidas. Las empresas producen y venden bienes perecederos. Retrasos o errores en el envío o la producción suponen no sólo un desperdicio, sino que pueden tener un efecto contraproducente para las cuentas de la empresa... y para su reputación.



Seguridad y visibilidad

La seguridad y visibilidad de los procesos en el sector de Alimentación y Bebidas es también especial, y ha de observar un amplio rango de regulaciones y requerimientos en materia de seguridad. Desde el punto de vista del proceso de pedidos, es fundamental para los responsables ser capaces de priorizar pedidos urgentes, y para los directores tener visibilidad instantánea de los datos de los pedidos, a fin de asegurar la conformidad en cualquier momento.



Crecimiento

A pesar de los fluctuantes costes, el sector de Alimentación y Bebidas es uno de los más constantes en términos de crecimiento. El desafío para las empresas de hoy es gestionar los incrementos en el volumen de pedidos sin tener que añadir personal. No hace falta decir entonces por qué los ejecutivos ven la tecnología como el principal factor de crecimiento¹.



De media, se producen aproximadamente **1,2 errores por cada 100 líneas de pedido** en la distribución alimentaria², lo que supone uno de los principales riesgos de perder ventas y estrechar márgenes.

1. Sondeo del sector de Alimentación y Bebidas 2013.
www.kpmg.com/US/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/food-beverage-outlooksurvey-2013.Pdf

2. CC4F News – Control de costes para distribuidores y productores de Alimentación (11 Septiembre 2011).
Extraído de [www.foodconnex.com/cc4fnews/Newsletter\(129\).html](http://www.foodconnex.com/cc4fnews/Newsletter(129).html)

CASO DE ÉXITO

AGUA MINERAL SAN BENEDETTO

Creada hace más de 20 años, la empresa española Agua Mineral San Benedetto se ha convertido en líder en la producción y distribución de agua embotellada y bebidas no alcohólicas.

RAZONES DEL CAMBIO

Bajo la premisa de conseguir un negocio 100% sin papel, Agua Mineral San Benedetto recurrió a la automatización para:

- Automatizar los 16.000 documentos que procesaba manualmente cada año.
- Eliminar los cuellos de botella, retrasos, errores y el riesgo de pérdida de documentos asociados a esos procesos.
- Ofrecer a sus clientes la posibilidad de elegir entre seguir recibiendo sus facturas en papel o que se las envíen electrónicamente.
- Simplificar los múltiples pasos de su proceso de facturas a proveedores.
- Acelerar sus procesos en general y mejorar la visibilidad de los documentos para la dirección.

Resultados Después de la Automatización

Proceso de pedidos

- Automatizado todo el proceso de entrada
- Reducción del tiempo del ciclo de venta y mayor visibilidad del proceso
- Eliminación de equipos de fax, impresoras y 46 archivadores
- Mejor servicio al cliente y rápida recuperación de documentos archivados

Facturas a clientes

- Mejor imagen de compañía, eficiente y moderna
- Eliminación de costes de impresión y correo, usando el servicio on demand
- Significativa reducción del DSO
- Mejores niveles de satisfacción al cliente

Facturas de proveedores

- Ahorros de tiempo en la aprobación, archivo y recuperación de facturas
- Menos errores humanos gracias a la captura automática de datos
- Mayor eficiencia de la cadena de suministro
- Menos inversión en hardware y consumibles



Automatizando nuestros procesos de negocio hemos mejorado nuestra rentabilidad y obtenido una clara ventaja de negocio. En tres años, hemos eliminado todo el uso de papel en nuestros pedidos y facturas.

Juan Francisco Cerezo Carcelén, Director TI de Agua Mineral San Benedetto

EL PROBLEMA DE RAÍZ:

LOS MÉTODOS DE PROCESO TRADICIONALES

Lo ideal sería que todos los pedidos y documentos entrantes llegaran en el mismo formato y entraran directamente en el ERP vía EDI. Pero en realidad, lo más normal que es que los pedidos lleguen de **una de estas tres maneras**:



Fax

Habitualmente, los pedidos por fax requieren un método de proceso por separado para capturarlos y enviarlos a los responsables de Servicio al Cliente, que tienen que introducir los datos a mano.



Email

Muchas compañías envían sus pedidos de compra a sus proveedores por email. Mientras así eliminan papel en la parte del cliente, los responsables de Servicio al Cliente tienen que imprimir el email, volver andando a su sitio y teclearlo tal como si fuera un pedido por fax.



EDI

Detalles incorrectos en el fichero EDI pueden dar lugar a una serie de pasos complejos hasta que el pedido es introducido en el sistema. No es poco común que los pedidos EDI que no requieren intervención manual no lleguen al 65%.

Los puntos de intervención manual son habituales al procesar los pedidos según estos métodos tradicionales. Y sus efectos los notan las empresas de Alimentación y Bebidas ahí donde más les duele:

- Retrasos en la realización de la venta y en el cobro
- Mayor ratio de errores en la captura de los pedidos
- Costes adicionales de venta, duplicados y producto echado a perder.
- Incrementos de costes por reabastecimiento y pérdidas.
- Imposibilidad de priorizar y monitorizar documentos
- Limitado acceso, visibilidad y control
- Nivel deficiente de respuesta a los clientes
- Riesgo de no cumplir con las obligaciones contractuales y normativas legales



UNA ALTERNATIVA MODERNA: LA AUTOMATIZACIÓN DE PEDIDOS

Automatizando su proceso de pedidos, las empresas de Alimentación y Bebidas pueden procesar, gestionar y archivar electrónicamente sus pedidos independientemente de cómo y por dónde lleguen, agilizando el ciclo **en todas sus fases y para todos los agentes involucrados.**



Mejor experiencia

La solución de automatización de pedidos captura, distribuye y archiva los pedidos según llegan, liberando al personal de administración del tecleo manual de datos, tan propenso a errores y causante de tanto daño en el sector de Alimentación y Bebidas y por extensión, de Gran Consumo.



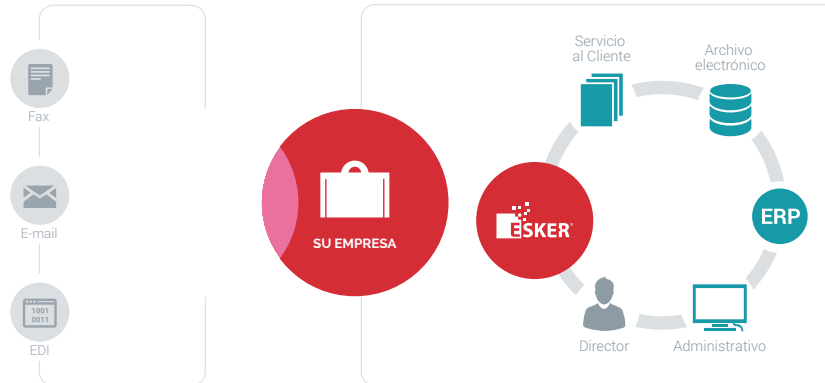
Mejor supervisión

Al ser todo el flujo electrónico, los directores ya no se ven privados de controlar importantes detalles (por ejemplo, quién recibió qué artículo, según el número de serie, qué devoluciones, qué originó el retraso en la entrega, etc...)



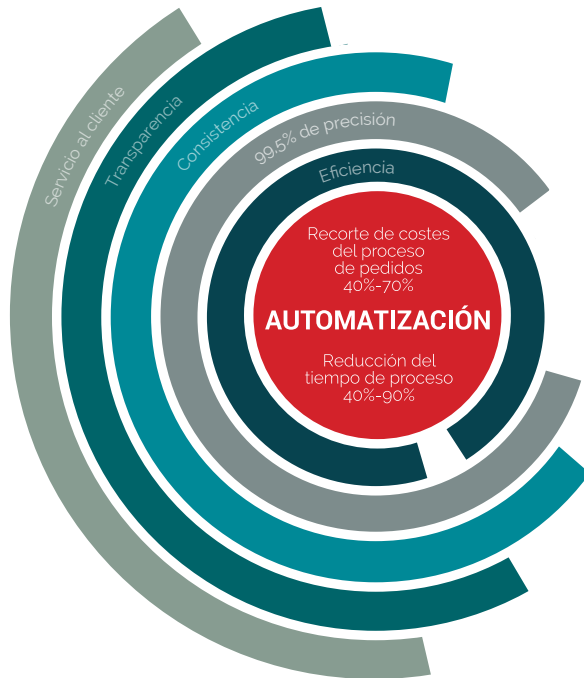
Mayor satisfacción

Cada pedido es tratado electrónicamente, lo que ofrece a los clientes la libertad de enviar sus pedidos como prefieran – por fax, email o EDI. Además, las funciones colaborativas como la auto-confirmación del pedido y un chat electrónico mejoran la comunicación y la confianza con el cliente.



BENEFICIOS DE LIBERARSE DEL PAPEL

Para las empresas del sector de Alimentación y Bebidas, las ventajas de ser 100% libres de papel en la gestión de sus pedidos son **ni más ni menos que transformadoras**.



Sin Dolor, Todos Ganan:

- Estimule la eficiencia del ciclo de venta y la velocidad del proceso de pedidos en más de un 90%
- Reduzca costes operativos y gastos en el proceso de pedidos en más de un 70%
- Incremente la precisión de entrada de datos en más de un 99,5%
- Consiga un 100% de visibilidad de cada pedido procesado utilizando los cuadros de mando para seguimiento y analíticas
- Libere más del 65% del tiempo de sus empleados, permitiendo a sus responsables de Servicio Al Cliente dedicarse a tareas de más valor añadido
- Cumpla con las regulaciones de forma asumible en costes
- Incremente el volumen de pedidos sin añadir personal
- Priorice automáticamente cualquier documento entrante
- Gestione las reclamaciones de los clientes más rápidamente y con mayor control

Nota: estadísticas basadas en resultados de los clientes de Esker

CÓMO FUNCIONA LA AUTOMATIZACIÓN: INSTANTÁNEA DE LA SOLUCIÓN

Los datos procedentes de documentos semi-estructurados, electrónicos o escaneados, son capturados automáticamente y direccionados al responsable de SC indicado. Ahí los pedidos son validados, archivados e integrados en el sistema de gestión. Todo el proceso es llevado a cabo sin ninguna entrada manual y de forma totalmente transparente.



OPCIONES DE LA SOLUCIÓN: DONDE LA AUTOMATIZACIÓN AÑADE VALOR

Con todas las herramientas necesarias para que la automatización de pedidos sea fácil,
y que la empresa se dedique a vender más y mejor.



Cuadros de mando

Los cuadros de mando incluidos en la solución facilitan a todos los usuarios el acceso a los datos que necesitan para trabajar mejor, monitorizando el rendimiento, midiendo los KPIs y detectando problemas tan pronto como se presenten.



Gestión de incidencias

Gestionar los pedidos es apenas la mitad de la partida. Una buena solución de automatización debe incluir la posibilidad de seguir y analizar electrónicamente las reclamaciones posteriores del cliente, lo que le hace la vida más fácil tanto a él como al responsable de Servicio al Cliente.



Pedidos en EDI

El sector de Alimentación y Bebidas puede que sea de los más intensivos en el uso de EDI, pero la intervención manual sigue siendo un hándicap. Con la automatización, todos los pedidos en EDI son fácilmente procesados a través de un mismo canal, sin alterar el sistema EDI o ERP que ya tenga la empresa instalado.



Niveles de automatización

En vez de una solución que valga para todo, la mayoría de los proveedores ofrecen niveles desiguales de automatización del proceso de pedidos, desde el más básico, que simplemente reduce el uso de papel, hasta las que contienen un OCR avanzado y una integración en el ERP.

**En la nube
o
en su servidor**

Sólo las mejores soluciones de automatización permiten una adopción en la nube o instalada en sus servidores, a fin de obtener la **máxima compatibilidad y ROI.**



Conclusión

A pesar del crecimiento de este sector, las empresas de Alimentación y Bebidas afrontan una creciente presión por optimizar su rentabilidad y sus recursos, al tiempo que minimizar el riesgo. La automatización de pedidos y otros documentos entrantes viene a ser una solución ideal para superar este desafío. No sólo refuerza la eficiencia y precisión en el ciclo de ventas, sino que además potencia a las empresas a través de datos y analíticas que mejoran la toma de decisión relacionada con sus clientes y con el mercado.

Acerca de Esker

Esker es la única compañía en el mundo capaz de automatizar cualquier flujo documental en cualquier formato. Sus clientes eliminan el papel de sus comunicaciones mercantiles con clientes y proveedores. Con 30 años de experiencia sobre el terreno, Esker tiene más de 80.000 clientes y millones de usuarios en todo el mundo. Fundada en 1985, Esker opera a escala mundial, con sede central en Lyon, Francia.



Seguridad e integridad de datos

Esker cuenta con las certificaciones SSAE 16 e ISAE 3402 tipo 1 y tipo 2 para sus soluciones de automatización en la nube. Esto significa que los procesos, procedimientos y controles de Esker han sido formalmente evaluados para estar en conformidad con los requisitos contemplados en la ley Sarbanes-Oxley.

Para más información

Visítenos en www.esker.es, y síguenos en [Twitter](#) y en [LinkedIn](#), así como en [nuestro blog](#).



©2017 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

Esker Ibérica, S.L.

C/ Perú nº6 - Planta baja, Oficina 1
Edificio Twin Golf B - 28290 Las Rozas
Tel: +34 91 552 92 65 — Fax: +34 91 433 55 41
sales@esker.es — www.esker.es

Síguenos   

Visite nuestro blog!
blog.esker.es